**Отчет о работе Департамента социальной защиты населения Ивановской области с обращениями граждан в октябре 2018 года**

В октябре 2018 года Департаментом социальной защиты населения Ивановской области проводилась последовательная работа по рассмотрению письменных обращений граждан. Руководители и специалисты Департамента осуществляли личный прием жителей региона.

В течение октября 2018 года в Департамент поступило 92 письменных обращений. Большинство письменных обращений поступило непосредственно от заявителей (37,0%), переадресованы из Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы -17,4%, часть обращений переадресована из администрации и представительства Президента РФ - 15,2%, из органов прокуратуры РФ – 8,7%, из Государственной Думы РФ - 3,3%, от Уполномоченного по правам ребенка в Ивановской области и от Уполномоченного по правам человека в Ивановской области – по 1,1%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в управление по опеке и попечительству – 26,1% обращений, в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий - 23,9%, в управление по делам семей, воспитывающих детей - 20,7%, в отдел социальных гарантий направлено 17,4%, в управление социального обслуживания - 7,6%.

В большинстве писем граждан (63,2%) содержатся вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки. Среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи (10,9%, улучшения жилищно-бытовых условий (6,5%), вопросы социального обслуживания (3,3%). Вопросы о предоставлении различных видов льгот и обеспечения социальных гарантий – 53,2 %, в том числе о предоставлении жилья детям-сиротам содержались в 16,3% обращений. Доля обращений граждан по иным вопросам – 26,1 %.

Большинство письменных обращений поступили от пенсионеров по возрасту (29,3%) и работающих граждан (служащие, военнослужащие) -16,3%, 19,5% обращений направили члены семей, воспитывающих детей (в том числе многодетных – 9,8%, одиноких матерей –2,1%, неполных – 1,1%, семей, воспитывающих детей-инвалидов, – 6,5%). От граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 4,3% обращений. Реже обращались в Департамент малообеспеченные граждане – 9,8% и др.

Большая часть письменных обращений (65,2%) поступила от жителей областного центра и Ивановского муниципального района, а также проживающих в г.о. Кинешма и Кинешемском муниципальном районе, г.о.Шуя и Шуйском муниципальном районе – по 4,3%. На контроль поставлены 14,2% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в октябре 2018 года рассмотрены 76,1% письменных обращений, из них чуть менее половины (48,9%) – в срок до 15 дней, 29,3% – до 1 месяца, 6,5% – до 5 дней.

В письменных обращениях, наряду с просьбами граждан, содержались вопросы, требующие разъяснений. Специалистами Департамента даны разъяснения на 92,8% писем; 2,9% просьб, содержащихся в обращениях, удовлетворены; в 4,3% случаев (когда письменного ответа не требовалось) граждане получили разъяснения в устной форме.

В течение отчетного периода в Департаменте социальной защиты населения Ивановской области на личном приеме у руководителей и специалистов побывали 69 граждан.

Большая часть граждан (38 чел.) побывали на личном приеме октябре у специалистов управления по опеке и попечительству - 55,1 % от общего количества обратившихся в Департамент, в том числе в региональном банке данных о детях-сиротах и детях, оставшихся без попечения родителей, по вопросу подбора ребенка в семью. Возрастание количества обращений граждан по данному вопросу обусловлено активизацией информационной деятельности Департамента, в том числе увеличением числа материалов о детях-сиротах. Специалисты отмечают, что большинство граждан, обратившихся по вопросам опеки составили жители областного центра и других регионов.

В управление социальных выплат, компенсаций и субсидий на личный прием обратилось 8 граждан (11,6% от общего количества обратившихся в Департамент), в управление по делам семей, воспитывающих детей на личный прием обратилось 7 граждан (10,1% от общего количества обратившихся в Департамент), основные вопросы с которыми обращались: назначение компенсаций и пособий, предоставление льгот и гарантий, оказание материальной помощи, основная часть обратившихся на личный прием граждан – из областного центра (47,8%).